

Interações interpessoais empatia e aceitação: uma revisão de literatura sobre contexto organizacional

Empathetic interpersonal interactions and acceptance: a review of literature in an organizational context

DOI:10.34117/bjdv7n7-476

Recebimento dos originais: 22/06/2021

Aceitação para publicação: 22/07/2021

Simone Teles da Silva Costa

Mestre em Gestão Organizacional pela UFG- Universidade Federal de Goiás campus-Catalão

UNIFUCAMP- Centro Universitário Mário Palmério

Endereço: Av. Brasil Oeste, s/n - Jardim Zenith II, Monte Carmelo - MG, 38500-000

E-mail: simone_teless@hotmail.com

Gleiber Couto Santos

Doutor em Psicologia pela Universidade de São Francisco

Universidade Federal de Catalão, Instituto de Biotecnologia - IBIOTEC.

Endereço: Av. Dr. Lamartine Pinto de Avelar, 1120

Universitário 75704020 - Catalão, GO – Brasil

RESUMO

No mercado de trabalho atual a forma como as pessoas se relacionam é um dos fatores determinantes para manter melhores interações interpessoais, uma vez que a maneira de ser, pensar e agir influencia diretamente nos relacionamentos. Em consideração à interação entre os indivíduos no ambiente de trabalho, o presente artigo mostra uma discussão sobre as interações interpessoais, empatia e aceitação dos indivíduos no contexto organizacional. Foi realizada uma revisão de literatura especializada sobre o tema e apresentadas as principais informações sobre o assunto. Como resultado encontrado, a literatura tem demonstrado que o ambiente organizacional tem sido assunto de grande interesse, evidenciando que as ações e reações estimuladas pelas interações, empatia e aceitação contribuem para o crescimento pessoal e reflete no ambiente em que estão inseridos. Esse estudo teve como limitação o uso apenas da base de dados CAPES na busca dos artigos, sugerindo em estudos posteriores a utilização de outras bases.

Palavras-Chave: Gestão, Interações Interpessoais, Empatia, Aceitação no Trabalho.

ABSTRACT

In the current job market the way people relate is one of the determining factors in maintaining better interactions, since the way of being, thinking and acting directly influences relationships. In consideration of the interaction between individuals in the work environment, the present article shows a discussion about the interpersonal interactions, empathy and acceptance of the individuals in the organizational context. A review of specialized literature on the topic was presented and the main information on the subject was presented. As a result, the literature has shown that the organizational environment has been a subject of great interest, evidencing that actions and reactions stimulated by interactions, empathy and acceptance contribute to personal growth and

reflect in the environment in which they are inserted. This study had as limitation the use of only the CAPES database in the search of the articles, suggesting in later studies the use of other bases.

Keywords: Management, Interpersonal Interactions, Empathy, Acceptance and Rejection at Work.

1 INTRODUÇÃO

O estudo das interações interpessoais, o comportamento do indivíduo e suas características vêm sendo analisados desde os tempos antigos e pesquisadores de diversas áreas colaboram a esse respeito. Múltiplos fatores comportamentais interferem nas práticas diárias de uma organização, bem como no ambiente, na estrutura, na cultura e valores. Sendo assim, ao tomar decisões os gestores devem refletir sobre diversas causas e consequências de uma ação (Baker, 2017).

Em consideração aos fatores contextuais e pessoais que afetam as interações interpessoais, alguns pesquisadores argumentam hipóteses acerca das relações dos indivíduos. Cohen (2010) verificou que costumes e hábitos das pessoas estão relacionadas à ausência ou à presença de características que facilitam o relacionamento. Decety e Michalska (2010) relatam que uma situação que supostamente propicia a aproximação e aceitação de indivíduos, ocorre quando um desses compartilha alguma questão pessoal, e propõe que a dificuldade alheia gere um reflexo empático. Para Baird, Scheffer e Wilson (2011), indivíduos com maiores capacidades empáticas tendem a ser mais sociáveis e interagem mais rapidamente.

Kirst-Conceição e Martinelli (2014) demonstraram em seus estudos que as relações interpessoais recebem grande influência da empatia, pois ela aproxima as pessoas. Interações interpessoais firmadas na confiança e na “amabilidade” retratam relacionamentos verdadeiros, o qual possibilita uma sensação de aceitação entre os indivíduos e podendo gerar nas organizações o desfrute de melhores resultados (Hojat, & Gonnella 2017).

A capacidade de interação de um indivíduo pode ser gerenciada pelas habilidades sociais, as quais não passam de comportamentos que podem ser aprendidos. Desta forma algumas habilidades podem ser desenvolvidas por meio de atividades que estimulem o surgimento ou acréscimo de tais práticas, assim, estratégias podem ser usadas para ajudar os indivíduos a interagirem (Hoffman, 2001). Para Del Prette e Del Prette (2017), as habilidades de comunicação e desinibição nas interações diárias podem resultar em

sentimentos de amizade, respeito e convivência harmoniosa. Assim, sua prática, desde a infância, contribui para o desenvolvimento de pessoas mais responsáveis, independentes e cooperativas, as quais colaboram para um trabalho futuro promissor.

Aceitar o próximo no seu modo de ser ou agir, respeitar suas diferenças e valores tem sido o grande desafio desta geração, pois as relações envolvem emoções que podem ser diferentes e em alguns casos opostas (Fagali, 2017). A prática do bom convívio e aceitação por parte dos colaboradores no ambiente de trabalho pode ser um dos fatores que refletem na qualidade de vida dessas pessoas, uma vez que assumem responsabilidades em um propósito comum que é o sucesso da organização (Machado, 2017).

Tendo em vista os argumentos enumerados acima, foi objetivo dessa pesquisa buscar subsídios sobre como as interações interpessoais e suas relações com a empatia e a aceitação dos indivíduos no ambiente de trabalho vêm sendo tratadas na pesquisa de contexto organizacional. Para tanto, foi realizada uma revisão de literatura que utilizou a base de dados do Portal de Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), que reúne 128 bases referenciais, além de livros, enciclopédias, normas técnicas, dentre outros. A pesquisa foi realizada entre o período de janeiro a dezembro de 2017, e considerou a produção científica de artigos que foram publicados entre os anos de 2007 a 2017.

Como critério de inclusão na busca, foram selecionadas publicações que estavam disponíveis eletronicamente. Os dados foram obtidos a partir do acesso a cada um desses artigos. As informações foram simultaneamente catalogadas e, por meio dos indicadores, foram codificadas, analisadas, organizadas e transferidas para planilhas eletrônicas. As combinações dos descritores foram realizadas de acordo com o tema da presente pesquisa, considerando onze pares de descritores, com combinações dos termos: Interpersonal Interactions and Empathy; Interpersonal Interactions and Management; Empathy and Relationship; Empathy and Psychological Evaluation; Empathy and Management; Empathy and Social Rejection; Empathy and Acceptance; Interpersonal Interactions and Acceptance; Interpersonal Interactions and Social Rejection; Management and Acceptance; Management and Rejection, em que se obteve um total de 2.916 produções. A Tabela 1 ilustra o conjunto de trabalhos encontrados para cada par de descritores combinados. As colunas apresentam o total de trabalhos separados por ano de produção.

Tabela 1 Artigos buscados entre 2007 a 2017 para cada par de descritores

Palavra-Chave/Ano	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Total
Interpersonal Interactions and Empathy	2	6	1	5	3	7	2	7	7	12	10	62
Interpersonal Interactions and Management	13	12	7	12	18	28	19	28	20	24	30	211
Empathy and Relationship	6	3	8	6	14	10	5	19	25	16	26	138
Empathy and Psychological Evaluation	1	1	0	1	1	1	1	0	1	3	0	10
Empathy and Management	3	2	2	2	1	6	4	3	11	8	5	47
Empathy and Social Rejection	2	0	0	2	3	1	4	4	2	3	0	21
Empathy and Acceptance	1	3	4	7	2	1	4	9	8	4	0	43
Interpersonal Interactions and Acceptance	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4
Interpersonal Interactions and Social Rejection	0	0	1	0	1	2	0	0	1	0	0	5
Management and Acceptance	217	198	213	156	234	133	216	129	219	203	47	1965
Management and Rejection	35	34	23	27	13	43	54	87	37	45	12	410
Total	280	259	269	218	290	233	310	287	331	318	130	2916

A média anual de publicações foi de aproximadamente 265 artigos, com destaque no ano de 2015 com maior número e 2017 com a menor quantidade. Quanto à procedência dos artigos, o maior volume de publicações concentra-se nos Estados Unidos, seguido do Reino Unido.

Os temas tratados nos artigos em relação aos descritores acima foram variados e das mais diversas áreas, dentre os temas abordados nos estudos de interações interpessoais, foram encontrados artigos relacionados à personalidade; características pessoais; às interações e à saúde; interações interpessoais na infância; interações interpessoais entre estudantes; e em grupos. No quesito empatia, estudos abordaram a empatia em crianças, estudantes, casais, prisioneiros, empatia e transtornos emocionais, tratamento de doenças e suas causas e consequências, dentre outros. No que tange à aceitação, foram realizados estudos que abordam as várias situações em que se faz a aceitação e rejeição, ou seja, entender desde a relação da mãe ao aceitar o filho até estudos com crianças e adolescentes em suas interações em sala de aula, pois a maneira como lidam com outras pessoas repercute na fase adulta.

A revisão de literatura permitiu a compreensão dos temas em questão. Após análise de todos os artigos foi verificado que apenas 97 contribuíram para o estudo, incluindo aqueles que foram selecionados devido às semelhanças apresentadas nas posições interpessoais que fazem com que as pessoas tenham bons relacionamentos na vida em geral.

2 AS INTERAÇÕES INTERPESSOAIS E SUAS ATRIBUIÇÕES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Para Nancy (2000), as interações estão incorporadas diariamente na vida das pessoas e, desta forma, as escolhas e a qualidade das interações podem afetar o convívio social. As interações interpessoais consistem nas relações entre duas ou mais pessoas e podem ser consideradas como alicerce dos relacionamentos (Berscheid & Peplau, 1983).

A literatura indica que algumas características são consideradas competências fundamentais para o relacionamento entre funcionários, bem como para o desenvolvimento da organização como um todo (de Fruyt & Mervielde, 1999). Assim, tais características podem ser entendidas como habilidades que os indivíduos possuem, as quais podem ser influenciadas por alterações no ambiente interno ou externo em que se encontram e seu desenvolvimento pode ocorrer por meio de treinamentos (Schaufeli, Dijkstra & Vazquez, 2013).

Ao considerar que os indivíduos possuem ideias, necessidades e sentimentos diferentes, faz-se importante compreender as características individuais que podem afetar o relacionamento organizacional (Rodrigues, Imai & Ferreira, 2001; Ancarani, Di Mauro & Giammanco, 2011). Portanto, identificar a presença ou ausência de características comportamentais, as quais se associam às particularidades individuais e auxiliam nas interações interpessoais e grupais tem sido objeto de várias investigações (Falcone, Ferreira, Luz, Fernández, Faria & D'Augustin, 2008; DuBrin, 2013).

Nesse contexto, diante de variadas possibilidades de instrumentos avaliativos e técnicas, encontraram-se 54 artigos que ilustram os achados relativos ao par de descritor *Interpersonal Interactions and Management*, que correspondem a cerca de 55% do total de artigos usados desse estudo. Dentre as várias abordagens de estudo das relações interpessoais, notou-se o modelo circumplexo, o qual permite investigar, compreender e representar características individuais e interações intergrupais (Côté, Moskowitz, Zuroff, 2012; Gurtman, 2009).

O termo circumplexo refere-se aos modelos bidimensionais e às implicações geométricas em matrizes de correlações, nas quais um grupo sistematicamente aumenta e o outro diminui (Guttman, 1954). Nas interações sociais, as pessoas consideram duas práticas primordiais: quão hostis ou amigáveis são nas relações interpessoais. Na Teoria Interpessoal de Sullivan, essas posições embasaram duas dimensões fundamentais representadas pelas relações Poder e Afiliação (Sullivan, 1953).

De acordo com a literatura especializada, o modelo circumplexo é significativamente usado para representar aspectos comportamentais. Tracey (2000) testou o modelo com base na teoria de Guttman (1954) e demonstrou em seus estudos várias maneiras de representá-lo. Gurtman (2009) o utilizou para desvendar a personalidade, os problemas e os motivos pelos quais os indivíduos adotam características hostis, tímidas e afetivas dentre outras. Markey e Markey (2009) descreveram traços da personalidade, especificamente características pessoais, exibindo resultado favorável para o modelo em três estudos de avaliação interpessoal.

Southard, Noser, Pollock, Mercer e Zeigler-Hill (2015) esclareceram em seus estudos o significado da personalidade e suas particularidades. Eles investigaram o quanto “ aspectos sombrios” da personalidade, como narcisismo, maquiavelismo, psicopatia, sadismo, o autoritarismo e rancor possuíam características interpessoais semelhantes e projetaram esses traços “ sombrios” da personalidade no modelo circumplexo. Como resultado, pessoas que possuem essas características expressam menos simpatia, são mais arrogantes, frias e hostis.

Locke (2014) discorreu sobre as interações entre os colaboradores de algumas organizações nos Estados Unidos. Ele demonstrou que as pessoas mais sociáveis, seguras e com tendência à dominância resolvem mais facilmente os problemas. Dessa maneira, segundo Locke, a aplicação do instrumento prevê investimentos em estratégias para resolver conflitos, favorecendo negociações e visando manter boas relações.

Recentemente, Locke e Heller (2017), em uma sucessão de sete estudos, demonstraram como motivos de interesse social auxiliam no esclarecimento da preferência de status, e, como resultado no que diz respeito ao ambiente de trabalho, notaram que indivíduos que demonstraram maior relação de confiança e apoio têm mais envolvimento pelo status, já pessoas determinadas firmes e decisivas são mais atraídas pelo poder. Concluindo, portanto, que o status sobre o poder chama mais atenção na maioria das participantes (mulheres) da amostra.

Santana (2006), já havia verificado que as adversidades vivenciadas em diversos contextos são refletidas nas relações diárias das pessoas. Assim de acordo com Locke e Adamic (2012) pessoas que desenvolvem “amigabilidade” são abertas a discussões, e mais cooperativas. Ao passo que Southard et al. (2015), colaborou na compreensão de que indivíduos que possuem características “sombrias” de personalidade, expressam pouca simpatia, possuem tendência a quebrar regras sociais e agem de forma independente, ao fazerem as coisas a sua maneira. Mediante as diversas características

peçoais, Kuhn e Scortegagna (2016) abordam a importância de analisar as atitudes alheias que podem causar conflitos em uma relação.

Considerando as possibilidades do mapeamento das características interpessoais para o contexto organizacional, o círculo interpessoal de Kiesler é um modelo seminal. Baseado no trabalho de Leary (1957), ficou conhecido como “círculo interpessoal de Kiesler” (1983), que teve aplicação inicialmente clínica. Kiesler desenvolveu instrumentos para coletar dados empiricamente sobre o comportamento interpessoal, seu modelo se diferencia da Rosa de Leary (1957) por não considerar os aspectos intrapsíquicos das atitudes, compreendendo as posições interpessoais em termos de frequências de atos concretos e publicamente observáveis. (Horowitz, Wilson, Turan, Zolotsev, Constantino & Henderson, 2006; Couto, Vandenbergue & Van Hattum, 2011).

O círculo interpessoal de Kiesler (1983), foi adaptado para a população brasileira por Couto, Van Hattum, Vandenberghe e Benfica (2005). Após a tradução, suas propriedades psicométricas e aplicações para a cultura brasileira foram investigadas por Couto, Vandenberghe, Van Hattum e Campos (2006) e, por meio da análise fatorial exploratória, aplicada nesse estudo, evidenciou-se a necessidade de modificações, devido à falta de resultados satisfatórios.

Uma nova investigação, com o intuito de verificar as diferenças significativas entre os gêneros e a série escolar de estudantes resultou em questionamentos, os quais deram origem a uma nova versão (Couto, Muniz, Vandenberghe & Van Hattum 2008). Desse modo, o instrumento foi revisado de maneira sistemática e renomeado a Checklist de Relações Interpessoais- II (CLOIT- II), sendo aplicado a diversas áreas: Estresse no exercício profissional do policial militar (Couto, Vandenberghe & Brito, 2012a); habilidades sociais em universitários (Couto, Vandenberghe, Tavares & Silva, 2012b); satisfação no trabalho e estresse em âmbito hospitalar (Amâncio, 2014); interações conjugais e saúde mental (Couto, Vandenberghe & Tavares, 2015); características psicológicas associadas à drogadição e gestão na saúde (Santos, 2016). Esses estudos demonstraram as várias possibilidades de uso do modelo.

No contexto laboral, Tavares (2015) investigou as interações interpessoais e a qualidade de vida no trabalho e, como resultado foi possível observar que sujeitos satisfeitos com seu trabalho, apresentam padrões de interações interpessoais harmoniosas e propícias. Guimarães (2015), averiguou os aspectos da avaliação da personalidade para a seleção de pessoas no âmbito organizacional. Ela observou que candidatos tendem a projetar características como agressividade e isolamento, mas não as assumem.

Guimarães e Couto (2016), verificaram a estrutura circular do checklist de relações interpessoais-II e consideraram estudos de um processo seletivo, como resultado obtiveram bons indicadores para o uso do modelo em seleção de pessoas, onde demonstraram que os pares de coordenadas de cada segmento do círculo, com escalas com regiões definidas no espaço euclidiano apontando resultados com ajuste ao modelo quasi-circumplexo.

Assim, a investigação da aplicação de um modelo para estudar a interação em ambientes diversos permite a inferência de que a utilização do círculo interpessoal tem se mostrado promissora em trabalhos que pretendem avaliar empiricamente as interações interpessoais no contexto organizacional. Diante do cenário anunciado, conhecer as dinâmicas das relações contribui com o planejamento de estratégias e gestão de recursos humanos. A prática de perceber como as outras pessoas se sentem é também outro aspecto importante observado nos resultados os quais têm grande importância no domínio das relações interpessoais, assim como as características empáticas são importantes no cotidiano das pessoas, pois essas podem proporcionar uma convivência harmoniosa (Domingues, 2009; Bazerman & Sezer, 2016).

3 HABILIDADES EMPÁTICAS E SUAS ATRIBUIÇÕES NAS INTERAÇÕES DE TRABALHO

A empatia é considerada como a capacidade de se colocar no lugar do outro, quando se tem sentimentos similares, para Titchener, 1909 a empatia está composta por aspectos afetivos. Margareth Mead, em 1934, incluiu aspectos cognitivos como a capacidade do indivíduo em considerar diferentes concepções e assumir o papel do outro (Falcone, 2009). Falcone, Ferreira, Luz, Fernandes, Faria e D'Augustin e Pinho (2008) abordam que a mais nova compreensão referente à empatia trata da capacidade de compreender, compartilhar ou considerar sentimentos, necessidades e expectativas de outro indivíduo, de forma a demonstrar esse entendimento para que a outra pessoa sintase compreendida.

A empatia, dentre outras habilidades, afeta as decisões e as interações entre indivíduos (Laurent, Mirabales, Gómez & Ferreira, 2021). Dessa forma estudos sugerem intervenções com atividades emocionais e comportamentais, de forma que nas interações possa ser estimulada a empatia entre indivíduos para facilitar o relacionamento (Gerdes, Segal, Jackson & Mullins, 2011; Batt-Rawden, Chisolm, Anton & Flickinger, 2013).

Considerado os artigos das combinações de descritores: Interpersonal Interactions and Empathy; Empathy and Relationship; Empathy and Psychological Evaluation; Empathy and Management; Empathy and Social Rejection; Empathy and Acceptance foi verificada a importância da empatia nas interações diárias.

Estudos consideraram a empatia como um fator determinante para o equilíbrio das relações entre funcionários, o que contribui para um ambiente saudável (Weirich, Munari & Bezerra, 2004). Baker (2017) aponta que em qualquer circunstância a empatia bem como demais fatores sociais e psicológicos determinam a tomada de decisão nos negócios. Lubit (2002) demonstra que a falta de empatia e a dificuldade de trabalhar em equipe podem afetar o desempenho no trabalho, o que também pode afastar funcionários que são mais habilidosos.

Nesse contexto, Schelles (2008) estudou a maneira de agir em coerência com as palavras nas relações de liderança. Ele demonstrou que a empatia é a chave das relações, pois caracteriza pessoas sociáveis, seguras e dominantes para lidar com situações cotidianas. Com isso, a organização ganha em termos de produtividade, ao evitar conflitos e proporcionar relações interpessoais tranquilas no ambiente de trabalho. Kunh e Scortegagna (2016) abordaram também a importância da empatia no desenvolvimento das relações nas equipes de trabalho.

Lampert e Scortegagna (2016) investigaram a subjetividade juntamente com a empatia no trabalho de cuidadoras de idosos e verificaram que nessa profissão a preocupação pela situação alheia mostra-se maior do que o interesse por questões econômicas e sociais. Por conseguinte, ao levar em consideração o contexto de organização é preciso pensar nas situações subjetivas e humanas, pois existem aspectos que interferem na conduta de um colaborador (de Araújo & Sachuk, 2007).

Em termo de literatura brasileira, Formiga (2012) aponta a escassez de pesquisas que têm por objetivo avaliar e adaptar escalas que medem o construto da empatia. A pequena quantidade de estudos encontrados pode ter ocorrido porque a elaboração de métodos que atenda às necessidades de uma determinada cultura é uma tarefa complexa, exige tempo, dedicação e rigor quanto à elaboração do conteúdo, características psicométricas e validade para a população a qual é destinada (Cassepp-Borges, Balbinotti & Teodoro, 2010).

Formiga (2012) ressalta que somente dois estudos foram encontrados com essa finalidade no Brasil. A Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal de Davis (IRI) avalia componentes afetivo, cognitivo e comportamental e foi adaptada e validada

a cultura brasileira por Koller, Camino e Ribeiro, (2002). De acordo com Lawrence, Shaw, Baker, Baron-Cohen e David (2004), as subescalas de Fantasy e Personal Distress têm sido questionadas por não refletirem claramente o conceito empatia.

O segundo instrumento aplicável à população brasileira é o Inventário de Empatia, elaborado por Falcone et al. (2008), que foi fundamentado após amplos estudos que abordam o instrumento em questão. O mesmo é composto por 74 itens, baseados nos componentes cognitivos, afetivos e comportamentais. O Inventário de Empatia é representado por quatro fatores: Tomada de perspectiva, Flexibilidade interpessoal, Altruísmo e Sensibilidade afetiva. Ele tem por objetivo analisar as características psicométricas com base no inventário de empatia e seu uso é recomendado tanto em pesquisa quanto em clínica.

De acordo com Formiga (2012), esse modelo multidimensional foi elaborado para sanar as lacunas encontradas em medidas anteriores referentes à cultura brasileira. Dessa forma, o Inventário de Empatia é aplicado em diversos campos. Falcone (2009) estudou a empatia dos cônjuges e a satisfação conjugal. Thomazi, Moreira e de Marco (2014) mediram a empatia de alunos universitários do quarto ano de medicina em comparação à condição desses alunos recém-ingressos e demonstraram que não houve variação significativa na empatia desses estudantes. Ainda observaram que a relação médico-paciente está vinculada à deferência e à confiança. Ademais, a compreensão dos sentimentos do doente acontece por meio da capacidade de entender as suas perspectivas e os seus sentimentos causando confiança, lealdade e respeito.

Kirst-conceição e Martinelli (2014) descreveram o desenvolvimento da validação da escala de empatia para estudantes brasileiros e desmostraram que as relações interpessoais são muito importantes para a convivência diária. Destacou ainda que a empatia é uma característica significante que traz forte contribuição para as interações. Pinho, Falcone e Sardinha (2016), em seus estudos entre homens e mulheres, investigaram benefícios pessoais e interpessoais com a empatia, com destaque para a importância em relação ao perdão e a superação da mágoa. Assim, pessoas que possuem essas características possuem perfil de deferência e confiança, pois são capazes de perdoar transtornos ou ações das pessoas que o possam prejudicar.

Mediante aos artigos apresentados, bem como seus resultados é possível inferir que os dados relativos ao inventário de Empatia são promissores e podem ser aplicados no contexto organizacional. O uso de instrumentos possibilita que as organizações identifiquem problemas relacionados à comunicação, expressividade e resolução de

conflitos. Por meio de seu resultado o gestor terá possibilidades de elaborar estratégias a fim de desenvolver as deficiências, ao estimular a cooperação uma vez que o desenvolvimento do ser humano é dado pelas interações e percepções do meio em que está inserido (Bolsoni-Silva, Loureiro, Rosa & Oliveira, 2010).

Vale ressaltar que indivíduos que demonstram maior facilidade de interação contribuem para uma melhor qualidade de relacionamento, porém um indivíduo rejeitado pode desenvolver sentimentos de desprazer com o colega de trabalho, prejudicando a integração da equipe e comprometendo as metas a serem atingidas (Serafim Mattosinho, Selo Coelho, Hörner Schlindwein Meirelles, da Silva de Souza & Argenta, 2010). O sentimento de rejeição pode gerar dificuldade de interação entre as pessoas, e constituir um clima de insatisfação, podendo provocar alterações tanto em atitudes de agressão, quanto em um comportamento de evitar as pessoas (Haselager, Cillessen, Van Lieshout, Riksen-Walraven & Hartup, 2002).

4 INTERAÇÕES E ACEITAÇÃO DOS INDIVÍDUOS NO CONTEXTO LABORAL

As pessoas demonstram necessidade de serem aceitas no meio em que convivem, pois, sua satisfação pessoal e profissional depende desse contexto. Assim, o sentimento de aceitação gera segurança pessoal, o que facilita a formação de relacionamentos verdadeiros e duradouros. A aceitação do indivíduo propicia calor afetivo, favorece o acolhimento e fortalece os vínculos. Desta forma a sensação de acolhimento incentiva os indivíduos a superarem as adversidades com firmeza e confiança (Serafim Mattosinho et al. 2010).

No contexto organizacional, a aceitação dos indivíduos passou a ser considerado um diferencial competitivo para as organizações (Kanikadan, 2005). A literatura versa que a aceitação no trabalho não deve ser vista apenas como uma situação que contribui para melhorar o ambiente de trabalho, pois ela proporciona uma relação direta entre a empresa e funcionários, auxilia na solução de problemas e colabora para o aumento da produtividade (Jucius & Schlender 1988). De forma semelhante Freitas (2009) enfatiza que a aceitação é um fator que não está somente associado aos processos de produção, mas a todo um conjunto de atividades de gestão, que necessitam de coletividade e união nas funções a serem realizadas.

Pessoas que se sentem mais aceitas demonstram maior capacidade de controle em relação ao estresse diário e suas consequências, tais como: impaciência, inquietação,

nervosismo, ansiedade e tensão (Bond & Bunce 2003). Algumas características pessoais são consideradas essenciais para a aceitação no trabalho, pois caracterizam reações positivas nas outras pessoas (Pena Brandão & Borges Andrade, 2007).

Os resultados apresentados por Bond, Flaxman e Bunce (2008), retratam que funcionários com maior índice de aceitação, apresentam bons traços de saúde mental bem como a frequência no trabalho. Ademais a aceitação é considerada outro fator que coopera para redução do absenteísmo e diminui a hostilidade entre membros. Diante dessa situação, a aceitação de indivíduos na equipe e sua receptividade favorecem as atividades diárias, bem como para a própria satisfação profissional (Serafim Mattosinho et al. 2010).

Portanto, ao analisar os artigos provenientes dos descritores Management and Acceptance; Management and Rejection; Interpersonal Interactions and Acceptance; Interpersonal Interactions and Social Rejection; pôde-se perceber que a literatura aponta que o grande fator causador da boa convivência está aliado à aceitação, uma vez que traz ao profissional a satisfação e, pode trazer bons resultados para a empresa.

A aceitação ou a rejeição pode ser identificada por diversos meios, dependendo do reconhecimento ou da recompensa de cada indivíduo, entretanto ambas podem surgir de fatores externos e internos, vivenciados por cada pessoa em seu ambiente familiar ou de trabalho (Moraes, Ferreira, Pereira & Zandarim, 2010). Nesse âmbito, vários pesquisadores usam a sociometria para identificar as diversas habilidades sociais, ou seja, diversas classes de comportamentos e variadas situações interpessoais que ocorrem no dia a dia do indivíduo (Moreno 1972 apud Sisto Martinelli, 2006).

A sociometria é uma ferramenta analítica para estudos de interações entre os grupos, a qual foi elaborada por Moreno (1972). Ela considera a estrutura social de uma coletividade, de modo a observar um conjunto de relações entre pessoas que permite identificar simultaneamente a estrutura social dos grupos e a posição relativa que cada indivíduo ocupa em certa estrutura (Peceguina, Santos & Daniel, 2008).

Muitos estudos utilizam a medida sociométrica para identificar a aceitação ou a rejeição de indivíduos. Hayvren e Hymel (1984) analisaram a questão de efeitos em longo prazo dos testes sociométricos em pares de crianças pré-escolares. Como os resultados indicaram respostas positivas tanto aos mais preferidos quanto aos menos preferidos, concluíram que a sociometria não afeta negativamente as interações interpessoais e não conduz ao comportamento negativo a colegas que não gostam. Nesse sentido, a aceitação começa a ser praticada desde cedo, refletindo nas interações, uma vez que as pessoas estarão inseridas no mercado de trabalho.

Bartholomeu, Montiel e Pessotto (2011) utilizaram a sociometria e verificaram as correlações entre habilidades sociais e aceitação entre pares em adolescentes. Os autores ressaltam que, ao fazer parte de um grupo, o indivíduo busca a aceitação e teme a rejeição. Além disso, indivíduos que possuem atitudes de persuadir as pessoas a seus pontos de vista dispõem de segurança e dominância para lidar com as situações do dia a dia, logo são mais aceitas no ambiente em que estão inseridos.

Schiavoni e Martinelli (2012) investigaram diferenças no alto conceito de crianças que demonstravam diferentes maneiras de aceitação e rejeição pelos amigos na escola. Foi observado que estudantes com baixa taxa de rejeição mostraram ter um autoconhecimento familiar positivo em relação aos que possuíam taxa alta de rejeição. Pode-se dizer que as relações familiares afetam a maneira de como as pessoas lidam com outras pessoas.

Barth, McDonald, Lochman, Boxmeyer, Powell, Dillon e Sallee (2013) investigaram os efeitos de interação e a composição racial da sala em alunos. Os resultados permitem inferir que escolas mais equilibradas na distribuição dos negros por sala promovem relações interpessoais mais positivas. Assim, níveis mais altos de aceitação social provocam um sentimento de realização pessoal. Paro (2013) evidencia em suas pesquisas que quanto maior a realização pessoal maior será a disposição empática, bem como a aceitação no ambiente em que se encontra.

Em suma, é possível afirmar que a aceitação depende da interpretação que se faz do contexto social no qual se está inserido. Portanto, pessoas com habilidades de interação, empatia e demais características, que facilitam o convívio, tendem a proporcionar melhores interações interpessoais, o que colabora para um ambiente com maior interação e auxilia na tomada de decisão baseada na ética profissional (Vieira & Filenga, 2012; da Silva & Filipini, 2013; Lampert & Scortegagna, 2016).

Tendo em vista a relevância dos temas abordados na presente pesquisa, bem como o objetivo de levantar as principais produções, os resultados evidenciam que as ações e reações estimuladas pelas interações, empatia e aceitação podem gerar satisfação e contribuir para o crescimento pessoal, o que aumenta o sentido de vida dos profissionais. Por conseguinte, o ambiente organizacional tem sido assunto de grande interesse, uma vez que as boas práticas de gestão auxiliam o gestor na tomada de decisão e contribuem tanto para o sucesso empresarial quanto para o sucesso dos seus colaboradores. (Assing, Alberton & Tesch, 2016; Yang, Chen & Wang, 2015).

5 DISCUSSÃO

A busca aos artigos na literatura permitiu a relação dos três temas em questão. Pode-se perceber que o bom desenvolvimento das relações interpessoais também se relaciona ao interesse em atender às necessidades e a comodidade das outras pessoas, compreendido como habilidade empática do indivíduo (Koller, Camino & Ribeiro, 2002).

Assim, a empatia é vista como o motivo pelo qual as relações interpessoais se associa com a aceitação interpessoal, pois ao demonstrar empatia, o indivíduo tem mais possibilidade de ser aceito (Santos Silva, 2015). O estudo das interações interpessoais, a empatia e a aceitação entre os indivíduos podem ser associados ao ambiente organizacional, pois assim os gestores podem usar de boas práticas ao gerir seus colaboradores. Para Baker (2017), uma sugestão para melhorar a interação entre as pessoas em um determinado ambiente, especificamente no contexto laboral, pode ser através do envolvimento de todos os membros em projetos e organizações sem fins lucrativos, solidários, voluntários e eventos de reconhecimentos de seus esforços dentre outros.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta do trabalho foi compreender e levantar a produção científica que aborda os efeitos das relações interpessoais nas organizações. De forma particular, os resultados encontrados apontam que as atuais práticas de gestão consistem em desenvolver técnicas e estratégias, a fim de valorizar o capital humano, o qual é considerado o principal patrimônio das organizações.

As contribuições do modelo circunplexo, a medida da empatia, bem como a sociometria foram investigadas nas diferentes áreas e demonstraram a viabilidade de aplicação no contexto organizacional, uma vez que as utilizações de instrumentos para mapear o comportamento dos indivíduos são consideradas estratégias de inovação e visam a tratar, prevenir e resolver possíveis conflitos no ambiente de trabalho.

Vale ressaltar que a empatia praticada no contexto laboral, a compreensão e a consideração dos sentimentos e perspectivas alheias trazem ao profissional uma rotina respeitosa e eficaz (Rodrigues, Peron, Cornélio & de Rezende Franco, 2014). Diante do panorama apresentado sob análise das dimensões das causas e efeitos da empatia nas interações, conhecer o perfil do profissional beneficiará os gestores na tomada de decisão estratégica, pois os resultados de suas aplicações permitem identificar e entender as variáveis sociais que influenciam o relacionamento entre os indivíduos que compartilham objetivos similares em favor do sucesso coletivo (Yang, Chen & Wang, 2015; Freitas,

Lima, Patah, Rovai & Steffen Neto, 2015; Damásio & Koller, 2013; Gillespie & Dietz, 2009; Fernandes & Zanelli, 2006; de souza & Bastos, 2009). Esse estudo teve como limitação o uso apenas da base de dados CAPES para a busca dos artigos. Nesse sentido, a sugestão para estudos posteriores é que haja utilização de outras bases e experimentos que possam aplicar e verificar a assertividade das ferramentas já validadas, bem como a influência das interações interpessoais no contexto organizacional.

REFERÊNCIAS

- Assing, I., Alberton, L., & Tesch, J. M. (2016). O comportamento das fraudes nas empresas brasileiras. *Revista da FAE*, 11(2).
- Amâncio, L. A. (2014). Relações interpessoais, satisfação no trabalho e a vulnerabilidade ao estresse em uma organização de saúde.
- Ancarani, A., Di Mauro, C., & Giammanco, M. D. (2011). Patient satisfaction, managers' climate orientation and organizational climate. *International Journal of Operations & Production Management*, 31(3), 224-250.
- Baird, A. D., Scheffer, I. E., & Wilson, S. J. (2011). Mirror neuron system involvement in empathy: a critical look at the evidence. *Social neuroscience*, 6(4), 327-335.
- Baker, D. F. (2017). Teaching Empathy and Ethical Decision Making in Business Schools. *Journal of Management Education*, 1052562917699028.
- Barth, J. M., McDonald, K. L., Lochman, J. E., Boxmeyer, C., Powell, N. Dillon, C., & Sallee, M. (2013). Racially diverse classrooms: effects of classroom racial composition on interracial peer relationships. *American journal of orthopsychiatry*, 83(2-3), 231.
- Bartholomeu, D., Montiel, J. M., & Pessotto, F. (2011). Sociometria e habilidades sociais em alunos do ensino médio. *Estudos interdisciplinares em Psicologia*, 2(2), 211-228.
- Batt-Rawden, S. A., Chisolm, M. S., Anton, B., & Flickinger, T. E. (2013). Teaching empathy to medical students: an updated, systematic review. *Academic Medicine*, 88(8), 1171-1177.
- Bazerman, M. H., & Sezer, O. (2016). Bounded awareness: Implications for ethical decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 136, 95-105.
- Berscheid, E., & Peplau, L. A. (1983). The emerging science of relationships. *Close relationships*, 1-19.
- Bolsoni-Silva, A. T., Loureiro, S. R., Rosa, C. F., & Oliveira, M. C. F. A. D. (2010). Caracterização das habilidades sociais de universitários. *Contextos Clínicos*, 62-75.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of applied psychology*, 88(6), 1057.
- Bond, F. W., Flaxman, P. E., & Bunce, D. (2008). The influence of psychological flexibility on work redesign: mediated moderation of a work reorganization intervention. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 645.
- Bonfils, K. A., Lysaker, P. H., Minor, K. S., & Salyers, M. P. (2017). Empathy in schizophrenia: A meta-analysis of the Interpersonal Reactivity Index. *Psychiatry Research*, 249, 293-303.

Cassepp-Borges, V., Balbinotti, M. A., & Teodoro, M. L. (2010). Tradução e validação de conteúdo: uma proposta para a adaptação de instrumentos. *Instrumentação psicológica: Fundamentos e práticas*, 506-520.

Cohen, T. R. (2010). Moral emotions and unethical bargaining: The differential effects of empathy and perspective taking in deterring deceitful negotiation. *Journal of Business Ethics*, 94(4), 569-579.

Côté, S., Moskowitz, D. S., & Zuroff, D. C. (2012). Social relationships and intraindividual variability in interpersonal behavior: Correlates of interpersonal spin. *Journal of personality and social psychology*, 102(3), 646.

Couto, G., Muniz, M., Vandenberghe L., & Van Hattum A. C. (2008). Diferenças relacionadas ao sexo observadas no Checklist de relações interpessoais – revisado.

Couto, G., Van Hattum, A. C. F. M., Vandenberghe, L. M. A. & Benfica, E. (2005). Tradução, análise semântica e adaptação do Checklist of Interpersonal Transactions Revisado. *Avaliação Psicológica*, 4(1), 45-57.

Couto, G., Vandenberghe, L. & Tavares, W. M. (2015). Interpersonal Interactions in the Marital Pair and Mental Health: A Comparative and Correlational Study. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 25(62), 373-382.

Couto, G., Vandenberghe, L., & Brito, E. A. G. (2012). Interações interpessoais e estresse entre policiais militares: um estudo correlacional.

Couto, G., Vandenberghe, L. M. A., & Van Hattum, A. C. (2011). Manual para o Checklist de Relações Interpessoais-II: Manual técnico [Manual for the Checklist of Interpersonal Transactions–II: Technical manual]. Catalão, GO: Universidade Federal de Goiás.

Couto, G., Vandenberghe, L., Tavares, W. M., & Silva, R. L. C. (2012). Interações interpessoais e habilidades sociais entre universitários: um estudo correlacional. *Estudos de Psicologia*, 29, 667-677.

Couto, G., Vandenberghe, L., Van Hattum, A. C., & Campos, H. R. (2006). Propriedades Psicométricas do Checklist de Relações Interpessoais–Revisado. *Psicologia Argumento*, 24(47), 15-28.

Damásio, B. F., & Koller, S. H. (2013). Validation and Psychometric Properties of the Brazilian Version of the Meaning in Life Questionnaire. Não está disponível

Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. de Araújo, R. R., & Sachuk, M. I. (2007). Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas (Meanings attributed to labor and their implications in contemporary organizations). *REGE. Revista de Gestão*, 14(1), 53.

Decety, J., & Michalska, K. J. (2010). Neurodevelopmental changes in the circuits underlying empathy and sympathy from childhood to adulthood. *Developmental science*, 13(6), 886-899.

De Fruyt, F., & Mervielde, I. (1999). RIASEC types and Big Five traits as predictors of employment status and nature of employment. *Personnel Psychology*, 52, 701–727.

de Souza, J. J., & Bastos, A. V. B. (2009). Gestão de pessoas e a construção da inovação organizacional: uma análise do pensamento gerencial. *Revista de Administração da UFSM*, 1(2).

Domingues, A. R. S. (2009). Inteligência emocional, empatia e satisfação no trabalho em médicos.

da Silva, J. C., & Filipini, M. (2013). O relacionamento interpessoal e as carreiras profissionais bem-sucedidas. Seminário de Iniciação Científica, Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão e Mostra científica.

Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. (2017). *Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática*. Editora Vozes Limitada.

DuBrin, A. J. (2013). *Fundamentals of organizational behavior: An applied perspective*. Elsevier.

Fagali, E. Q. (2017). A relação afetiva na situação de aprendizagem: diferentes significados e formas de atuações. *Revista Diálogo Educacional*, 7(20), 51-64.

Falcone, E. M. D. O. (2009). Empatia: A sabedoria do vínculo afetivo e das relações sociais. *Anais do II Seminário Internacional de Habilidades Sociais*, 5-14.

Falcone, E. M. O., Ferreira, M. C., Luz, R. C. M., Fernández, C. S, Faria, C. A., & D'Augustin, J. F. (2008). Inventário de Empatia (IE): Desenvolvimento e validação de uma medida brasileira. *Avaliação Psicológica*, 7, 321-334.

Fernandes, K. R., & Zanelli, J. C. (2006). O processo de construção e reconstrução das identidades dos indivíduos nas organizações. *Revista de Administração Contemporânea*, 10(1), 55-72.

Fernández, A. M., Dufey, M., & Kramp, U. (2011). Testing the psychometric properties of the Interpersonal Reactivity Index (IRI) in Chile. *European Journal of Psychological Assessment*.

Formiga, N. S. (2012). Os estudos sobre empatia: Reflexões sobre um construto psicológico em diversas áreas científicas. *Revista eletrônica psicologia. com. pt-O Portal dos Psicólogos*, 1, 1-25.

Freitas, J. (2009). Discricioniedade administrativa e o direito fundamental à boa administração pública.

Freitas, S. D. A. R. E., Lima, N., Patah, L. A., Rovai, R. L., & Stefen Neto, F. R. E. D. E. R. I. C. O. (2015). O impacto das competências do gerente de projetos no resultado dos projetos: um estudo de caso em uma empresa do segmento financeiro.

Gerdes, K. E., Segal, E. A., Jackson, K. F., & Mullins, J. L. (2011). Teaching empathy: A framework rooted in social cognitive neuroscience and social justice. *Journal of Social Work Education*, 47(1), 109-131.

Gillespie, N., & Dietz, G. (2009). Trust repair after an organization-level failure. *Academy of Management Review*, 34(1), 127-145.

Guimarães, C. D. F. (2015). Avaliação psicológica para seleção de pessoal: características de personalidade de candidatos a vagas de emprego.

Guimarães, C. D. F., & Couto, G. (2016). Estrutura circular do Checklist de Relações Interpessoais-II: considerações a partir dos dados de um processo seletivo. *Boletim de Psicologia*, 66(144), 61-77.

Guttman, L. (1954). A new approach to factor analysis: The radex. Em: P. F. Lazarsfeld (Ed.), *athemathical thinking in the social sciences* (pp. 258-348). Glencoe, IL: Free Press.
Gurtman, M. B. (2009). Exploring personality with the interpersonal circumplex. *Social and Personality Psychology Compass*, 3(4), 601-619.

Haselager, G. J., Cillessen, A. H., Van Lieshout, C. F., Riksen-Walraven, J. M. A., & Hartup, W. W. (2002). Heterogeneity among peer-rejected boys across middle childhood: Developmental pathways of social behavior. *Developmental Psychology*, 38(3), 446.

Hayvren, M., & Hymel, S. (1984). Ethical issues in sociometric testing: Impact of sociometric measures on interaction behavior. *Developmental Psychology*, 20(5), 844.

Hoffman, M. L. (2001). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge University Press.

Hojat, M., & Gonnella, J. S. (2017). What Matters More About the Interpersonal Reactivity Index and the Jefferson Scale of Empathy? Their Underlying Constructs or Their Relationships With Pertinent Measures of Clinical Competence and Patient Outcomes?. *Academic Medicine*, 92(6), 743-745.

Horowitz, L. M., Wilson, K. R., Turan, B., Zolotsev, P., Constantino, M. J., & Henderson, L. (2006). How interpersonal motives clarify the meaning of interpersonal behavior: A revised circumplex model. *Personality and Social Psychology Review*, 10(1), 67-86.

Jordan, K. D., & Foster, P. S. (2016). Medical student empathy: interpersonal distinctions and correlates. *Advances in Health Sciences Education*, 21(5), 1009-1022.

Jucius, M., Schilender, W. (1988) *Introdução à Administração*. São Paulo: Editora Atlas, 1988.

Kanikadan, A. Y. S. (2005). A qualidade de vida no trabalho dos professores de inglês: aplicação dos modelos de análise biopsicossocial e de competência do bem-estar organizacional (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo).

Kiesler, D. J. (1983). The 1982 Interpersonal Circle: A taxonomy for complementarity in human transactions. *Psychological review*, 90(3), 185.

Kirst-Conceição, A. D. C., & Martinelli, S. D. C. (2014). Análises psicométricas iniciais de uma escala de empatia infantojuvenil (EEmpa-IJ). *Avaliação Psicológica*, 13(3), 351-358.

Koller, S. H., Camino, C., & Ribeiro, J. (2002). Adaptação e validação interna de duas escalas de empatia para uso no Brasil. [Adaptation and internal validation of two empathy scales for use in Brazil] *Estudos de Psicologia*, 18 (3), 43-53.

Kuhn, M. C., & Scortegagna, S. A (2016). A relevância da empatia no desenvolvimento inter-relacional em equipes de trabalho.

Lampert, C. D. T., & Scortegagna, S. A. (2016). Subjetividade e empatia no trabalho do cuidado. *Farol-Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 2(5), 729-758.

Laurent, A. A., Miraballes, J. J., Gómez, L., & Ferreira, A. (2021). The dynamics of early empathy in children: changes according to age and mothers emotional state. *Brazilian Journal of Development*, 7(6), 59575-59598.

Lawrence, E. J., Shaw, P., Baker, D., Baron-Cohen, S., & David, A. S. (2004). Measuring empathy: reliability and validity of the Empathy Quotient. *Psychological Medicine*, 34, 911-924.

Leary, T. (1957). *Interpersonal diagnosis of personality*. New York: Ronald.

Locke, K. D., & Adamic, E. J. (2012). Interpersonal circumplex vector length and interpersonal decision making. *Personality and Individual Differences*, 53(6), 764-769.

Locke, K. D. (2014). Circumplex Scales of Intergroup Goals: An interpersonal circle model of goals for interactions between groups. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 40(4), 433-449.

Locke, K. D., & Heller, S. (2017). Communal and Agentic Interpersonal and Intergroup Motives Predict Preferences for Status Versus Power. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 43(1), 71-86.

Lubit, R. (2002). The long-term organizational impact of destructively narcissistic managers. *The Academy of Management Executive*, 16(1), 127-138.

Machado, R. A. (2017). *Qualidade De Vida*. Clube de Autores.

Markey, P. M., & Markey, C. N. (2009). A brief assessment of the interpersonal circumplex: The IPIP-IPC. *Assessment*, 16(4), 352-361.

Michalec, B. (2010). An Assessment of Medical School Stressors on Preclinical Students' Levels of Clinical Empathy.

Moraes, A. A. N., Ferreira, D. A., Pereira, P. K. B., & Zandarim, M. E. (2010). Qual a Melhor Empresa para se Trabalhar? Revista Eletrônica Gestão e Negócios – Volume 1 – nº 1 – 2010.

Moreno, J. L. (1972). Fundamentos de la sociometria. Buenos Aires: Editorial.

Nancy, E. (2000). Emotion, regulation, and moral development.

Paro, H. B. M. D. S. (2013). Empatia em estudantes de medicina no Brasil: um estudo multicênico (Doctoral dissertation, Universidade de São Paulo).

Pena Brandão, H. U. G. O., & Borges-Andrade, J. E. (2007). Causas e efeitos da expressão de competências no trabalho: para entender melhor a noção de competência. RAM. Revista de Administração Mackenzie, 8(3).

Peceguina, I., Santos, A. J., & Daniel, J. R. (2008). A concordância entre medidas sociométricas e a estabilidade dos estatutos sociais em crianças de idade pré-escolar. *Análise Psicológica*, 26(3), 479-490.

Pinho, V. D., Falcone, E. M. O., & Sardinha, A. (2016). O papel preditivo da habilidade empática sobre o perdão interpessoal.

Rodrigues, R. R. J., Imai, R. Y., & Ferreira, W. D. F. (2001). Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho. *Psicol Estud*, 6(2), 123-7. Acesso: 2 de março de 2017.

Rodrigues, M. C., Peron, N. B., Cornélio, M. M., & de Rezende Franco, G. (2014). Implementação e avaliação de um Programa de Desenvolvimento da Empatia em estudantes de Psicologia. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 14(3), 914-932.

Santana, V. S. (2006). Saúde do trabalhador no Brasil: pesquisa na pós-graduação.

Santos, K. M. P., & Couto, G. (2016). "Características Psicológicas Associadas À Drogadicção: Contribuições Para A Gestão De Processos Nos Serviços De Saúde". UFG/Regional Catalão.

Schaufeli, W., Dijkstra, P., & Vazquez, C. A. (2013). Engajamento no trabalho. São Paulo, SP: Casa do psicólogo.

Schelles, S. (2008). A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações. *Rev. Esfera*, 1-8.

Schiavoni, A., & Martinelli, S. D. C. (2012). O autoconceito de estudantes aceitos e rejeitados no contexto escolar. *Psicologia Argumento*, 30(69), 297-305.

Serafim Mattosinho, M. M., Selo Coelho, M., Hörner Schindwein Meirelles, B., da Silva de Souza, S., & Argenta, C. E. (2010). Mundo do trabalho: alguns aspectos vivenciados

pelos profissionais recém-formados em enfermagem. *Acta Paulista de Enfermagem*, 23(4).

Sisto, F. F., Martinelli, S. D. C., (2006). O papel das relações sociais na compreensão do fracasso escolar e das dificuldades de aprendizagem. *Afetividade e dificuldades de aprendizagem: uma abordagem psicopedagógica*, 13-30.

Southard, A. C., Noser, A. E., Pollock, N. C., Mercer, S. H., & Zeigler-Hill, V. (2015). The interpersonal nature of dark personality features. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 34(7), 555-586.

Sullivan, H. S. (1953). *The interpersonal theory of Psychiatry*. New York: Norton.

Tavares, W. M. (2015). *Interações interpessoais e qualidade de vida no trabalho: contribuições para a gestão organizacional*.

Tavares, W. M. (2015). *Interações interpessoais e qualidade de vida no trabalho: contribuições para a gestão organizacional*. Dissertação de mestrado. Programa de pós-graduação *Stricto Sensu em Gestão Organizacional*. Universidade Federal de Goiás, Catalão, Goiás.

Titchener, E. B. (1909). *Lectures on the experimental psychology of the thought-processes*. Macmillan.

Thomazi, L., Moreira, F. G., & De Marco, M. A. (2014). Avaliação da evolução da empatia em alunos do quarto ano da graduação em medicina da Unifesp em 2012. *Revista Brasileira de Educação Médica*.

Traupman, E. K., Smith, T. W., Uchino, B. N., Berg, C. A., Trobst, K. K., & Costa, P. T. (2009). Interpersonal circumplex octant, control, and affiliation scales for the NEO-PI-R. *Personality and Individual Differences*, 47(5), 457-463.

Tracey, T. J. (2000). Analysis of circumplex models. *Handbook of applied multivariate statistics and mathematical modeling*, 641-664.

Vieira, A. M., & Filenga, D. (2012). Gestão por competências: retórica organizacional ou prática da gestão de pessoas? *Qualitas Revista Eletrônica*, 13(1).

Weirich, C. F., Munari, D. B., & Bezerra, A. L. Q. (2004). Endomarketing: ensaio sobre possibilidades de inovação na gestão em enfermagem. *Rev Bras Enferm*, 57(6), 754-7.

Yang, L. R., Chen, J. H., & Wang, X. L. (2015). Assessing the effect of requirement definition and management on performance outcomes: Role of interpersonal conflict, product advantage and project type. *International Journal of Project Management*, 33(1), 67-80.